



Claire Nguyen (dir.)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Presses de l'enssib

4. Le si@de, un label pour un réseau de coopération entre services de questions-réponses

Isabelle Copin

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.197

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Presses de l'enssib

Année d'édition : 2010

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460313



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

COPIN, Isabelle. 4. *Le si@de, un label pour un réseau de coopération entre services de questions-réponses*

In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/197>>. ISBN : 9782375460313. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.197>.

LE SI@DE, UN LABEL POUR UN RÉSEAU DE COOPÉRATION ENTRE SERVICES DE QUESTIONS-RÉPONSES

par Isabelle Copin

🔗 Le Si@de < http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html >

Le Si@de s'est mis en place au 2^e trimestre 2009. Il compte 15 adhérents : le réseau Bibliosésame et 14 établissements dont les services fonctionnent de manière autonome : les bibliothèques nationales suisse et du Québec, des bibliothèques universitaires, municipales, ou spécialisées. On peut citer parmi elles la Bibliothèque municipale de Lyon, l'enssib, la Cité de la santé. Parmi les domaines d'excellence, on trouve la médecine, la Chine du xx^e siècle, la littérature pour la jeunesse, l'art contemporain, l'histoire du livre.

LE SI@DE : SERVICES D'INFORMATION À LA DEMANDE

Le Si@de est la mise en réseau de services existants, différent donc de Rue des Facs ou d'Ubib.fr. Cette mise en réseau s'est effectuée selon deux axes : une mutualisation des compétences et des ressources, et un engagement dans une politique de service commune.

MUTUALISATION DES COMPÉTENCES

Chaque établissement a défini pour son service ses domaines d'excellence dans le Si@de ; ceux-ci peuvent être plus restreints que l'ensemble des domaines dans lesquels il répond à ses usagers. Les services peuvent se transmettre les questions qu'ils reçoivent selon ces domaines d'excellence : ils savent que c'est la bibliothèque la mieux à même de répondre dans ce domaine qui traitera la question. Un service peut également transmettre une question parce qu'il est trop chargé au moment où il la reçoit, et qu'il sait que telle bibliothèque est compétente dans le domaine.

UNE POLITIQUE COMMUNE DU SERVICE RENDU

Le Si@de s'est doté d'une charte qui définit les grands principes du service rendu à l'utilisateur : délai de réponse, type de questions auxquelles on répond, contenu de la réponse... Les adhérents au Si@de reçoivent un label ; celui-ci garantit à la bibliothèque qui transmet une question que celle-ci sera traitée selon les standards de la charte.

EN PRATIQUE

Chaque bibliothèque indique sa participation au Si@de sur la page d'accueil de son service questions-réponses par un lien hypertexte. Celui-ci permet à l'internaute de consulter la liste des bibliothèques adhérentes et leurs domaines d'excellence, ainsi que la charte qu'elles s'engagent à observer.

POURQUOI UN RÉSEAU DE CE TYPE ?

LE CONTEXTE

Au début de l'année 2006, quand commence la réflexion à la BnF, il existe déjà des services de questions-réponses : en France, les RADis à la Bpi, Le Guichet du Savoir à la Bibliothèque municipale de Lyon ; dans les pays francophones, Swissinfodesk à la Bibliothèque nationale suisse et le service de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec. SINDBAD, le service de la BnF, vient d'être lancé. La Bpi met en place le réseau Bibliosésame en janvier 2006. La BnF souhaite s'associer à ces services dans le cadre d'une structure souple, ouverte aux futurs services qui vont se mettre en place. À la BnF et dans les autres bibliothèques, les services sont généralistes ; il n'existe pas entre eux de complémentarité évidente sur un plan thématique. Ils ont par ailleurs chacun une identité forte et des organisations internes spécifiques.

COMMENT TRAVAILLER ENSEMBLE ?

L'idée directrice sera de définir un terrain commun sur lequel tous puissent s'entendre et s'appuyer pour coopérer, tout en permettant à chaque service de garder son autonomie, notamment son nom et son fonctionnement interne. Le terrain commun sera défini par les grands principes de

service de la charte et se concrétisera par le label. La coopération devait se concrétiser dans l'échange des questions entre adhérents. S'est alors posée la question d'un outil commun : il présenterait l'avantage de faciliter les échanges, la production de statistiques, de permettre si souhaité la constitution d'une base de connaissances commune. Cependant, en dehors de la BnF, de la Bpi et de l'enssib, les bibliothèques intéressées par la coopération étaient déjà équipées de logiciels différents. Par ailleurs, imposer un logiciel aux futurs adhérents risquait de fermer la porte à certains établissements. Le courriel s'est avéré un bon moyen d'échanger les questions pour les bibliothèques utilisant des logiciels différents. Il a donc été décidé de ne pas imposer de logiciel commun.

UN PREMIER BILAN

Il est un peu tôt, à la date de la rédaction de cet ouvrage, pour faire un bilan sur la réorientation de questions. Des échanges de questions réguliers se mettent en place entre certains services. Les domaines de compétences se combinent avec l'utilisation ou non d'un outil commun (ce que permet QuestionPoint par exemple) pour établir des partenariats plus privilégiés : pour la BnF par exemple, les échanges se font surtout avec la Bpi et avec l'enssib. La réorientation de la question permet à l'utilisateur de voir sa question traitée par le service le plus compétent dans le domaine. Du côté des services, ces échanges de questions sont aussi l'occasion d'observer les pratiques de leurs partenaires pour réfléchir aux leurs. Par exemple, une question reçue à la BnF et considérée comme une demande de consultation médicale, donc hors du champ du service, a été traitée par la Cité de la santé, qui lui a apporté une réponse d'un point de vue documentaire, en invitant l'utilisateur à se rapprocher de son médecin pour une réponse de praticien.

L'avenir du Si@de ? Un accord a été conclu entre les partenaires jusqu'en octobre 2011. Au vu du bilan, les établissements fondateurs décideront alors de la suite à donner à cette expérience.